

**PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP TAKAFUL KELUARGA DAN INSURANS
HAYAT: KAJIAN DI PRUDENTIAL BSN TAKAFUL KELUARGA DAN
PRUDENTIAL INSURANS HAYAT**

SALFARINA OMAR

UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

2010

**PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP TAKAFUL KELUARGA DAN INSURANS
HAYAT: KAJIAN DI PRUDENTIAL BSN TAKAFUL KELUARGA DAN
PRUDENTIAL INSURANS HAYAT**

**Tesis ini dikemukakan kepada bahagian Penyelidikan dan Inovasi,
Kolej Perniagaan ini merupakan sebahagian daripada syarat pengijazahan
Program Sarjana Sains (Pengurusan)**

Oleh

SALFARINA OMAR

April 2010

© SALFARINA OMAR, 2010. Hak cipta terpelihara

KEBENARAN MERUJUK TESIS

Tesis ini adalah dikemukakan sebagai memenuhi keperluan pengijazahan Program Sarjana Universiti Utara Malaysia (UUM) Sintok, Kedah. Saya bersetuju untuk memberi kebenaran kepada pihak pengurusan perpustakaan Sultanah Bahiyah, Universiti Utara Malaysia untuk mempamerkan tesis ini sebagai bahan rujukan umum. Sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan ataupun sebahagian daripada tesis ini bagi tujuan akademik dan penyelidikan adalah dibenarkan dengan kebenaran penyelia atau Dekan Penyelidikan dan Inovasi, Kolej Perniagaan. Sebarang bentuk salinan dan catatan bagi tujuan komersial adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Penyataan rujukan kepada penyelidik dan Universiti Utara Malaysia perlulah dinyatakan jika rujukan ke atas tesis ini dilakukan.

Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan tesis ini sama ada sebahagian atau keseluruhan hendaklah dipohon melalui:

Dekan,
Penyelidikan dan Inovasi,
Kolej Perniagaan,
Universiti Utara Malaysia,
06010 Sintok,
Kedah Darul Aman.

ABSTRAK

Tujuan kajian ini dilakukan adalah untuk mengkaji persepsi pelanggan terhadap takaful keluarga dan insurans hayat. Satu kajian dilakukan di Prudential BSN Takaful Keluarga dan Prudential Insurans Hayat bagi menilai perbezaan perkhidmatan takaful dan insurans konvensional. Walaupun takaful telah lama diperkenalkan, namun jelas dilihat pada masa kini masyarakat Islam lebih memandang insurans konvensional sebagai pelindung yang dapat menjamin masa depan mereka. Objektif utama kajian ini adalah untuk mengkaji persepsi pelanggan terhadap elemen simpanan dan perlindungan yang terdapat dalam Prudential BSN Takaful Keluarga dan Prudential Insurans Hayat, mengkaji tahap kesedaran pelanggan terhadap keperluan dan kepentingan takaful keluarga dan insurans hayat serta mengkaji persepsi pelanggan terhadap peranan MPS dalam mengawasi sistem takaful di Malaysia mengikut prinsip syariah. Kaedah kualitatif digunakan dimana set soalan kaji selidik yang diedarkan kepada pelanggan Prudential BSN Takaful Keluarga dan pelanggan Prudential Insurans Hayat di sekitar negeri Perlis. Analisa dibuat dalam bentuk taburan frekuensi, statistik deskripsi, ujian ANOVA dan Kolerasi Pearson bagi mencapai objektif kajian. Hasil kajian ini mendapati persepsi pelanggan terhadap Prudential BSN Takaful Keluarga dan Prudential Insurans Hayat dapat menjamin simpanan dan perlindungan kepada mereka. Majlis Pengawasan Syariah juga memainkan peranan penting dalam memastikan pelaksanaan takaful di Malaysia adalah mengikut prinsip syariah.

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine customers' perceptions of family takaful and life insurance. A study was done at Prudential BSN Family Takaful and Prudential Life Insurance to assess the differences in the takaful and conventional insurance services. Although takaful has been introduced in a long time ago, but clearly seen in the Muslim community is more conventional view of insurance as a protection to guarantee their future. The main objective of this study is to examine customers' perceptions of savings and protection elements contained in Prudential BSN Family Takaful and Prudential Life Insurance, to review the level of customer awareness of the need and importance of life insurance and family takaful and review customer perception of the role of Syariah Supervisory Council in monitoring the implementation of takaful system in Malaysia follow the syariah principles. Qualitative methods are used where the survey questionnaires were distributed to the clients of Prudential BSN Family Takaful and Prudential Life Insurance customers within the state of Perlis. The analysis is made in the form of frequency distribution, statistic descriptive, ANOVA and Pearson Correlation to achieve the objective. The study found that the perception of customers of Prudential BSN Family Takaful and Prudential Life Insurance will guarantee savings and protection to them. Syariah Supervisory Council also plays an important role in ensuring the implementation of takaful in Malaysia is based on syariah principles.

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, Syukur ke hadrat Allah s.w.t kerana dengan keizinanNya dapat penyelidik menjalankan kajian dan menyiapkan tesis ini dalam tempoh yang ditetapkan. Sekalung penghargaan dan terima kasih kepada Dr. Azizi Abu Bakar dari Kolej Perniagaan Universiti Utara Malaysia selaku penyelia dalam membimbing serta memberi tunjuk ajar dalam menyiapkan tesis ini sehingga berjaya. Jasa beliau yang sanggup meluangkan masa dalam urusan penyeliaan ini amatlah dihargai.

Terima kasih juga diucapkan kepada Dekan Penyelidikan dan Inovasi, Kolej Perniagaan dan kakitangan akademik dan bukan akademik dari Kolej Perniagaan di atas kerjasama secara langsung dan tidak langsung dalam menyiapkan tesis ini. Terima kasih juga kepada responden yang memberi maklumbalas dengan mengembalikan borang soal selidik yang telah diedarkan kepada mereka.

Ucapan penghargaan dan terima kasih kepada kakitangan pejabat Prudential cawangan Kangar atas sumbangan yang diberikan dalam menjayakan tesis ini.

Kepada ibu yang dikasihi, doa dan pengorbanan ibu telah mengiringi kejayaan pada hari ini. Kepada ayah yang dikasihi, semoga roh ayahanda sentiasa dicucuri rahmat. Didikan, pengorbanan dan doa ayahanda dan bonda menjadi pendorong kejayaan ini.

Sekalung kasih buat suami tercinta Iswardi Ismail, buat puteri dan putera kesayangan Dania Batrisyia dan Daqeeq Aiman, pengorbanan dan kesabaran kalian telah membuahkan hasil dengan kejayaan ini.

Penghargaan dan terima kasih kepada rakan-rakan seperjuangan yang sama – sama berjuang dan memberi dorongan dalam menjayakan kajian ini.

SALFARINA OMAR

Kolej Perniagaan

**PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP TAKAFUL KELUARGA DAN INSURANS
HAYAT: KAJIAN DI PRUDENTIAL BSN TAKAFUL KELUARGA DAN
PRUDENTIAL INSURANS HAYAT**

SENARAI KANDUNGAN

KEBENARAN MERUJUK TESIS	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
PENGHARGAAN	v
SENARAI KANDUNGAN	vii
SENARAI CARTA	ix
SENARAI JADUAL	ix
SENARAI KEPENDEKKAN	xi

**BAB PERTAMA
Pengenalan**

1.1	Pendahuluan	1
1.2	Latar Belakang Sistem Takaful	2
1.3	Latar Belakang Insurans	3
1.4	Penyataan Masalah	4
1.5	Isu Kajian	4
1.6	Objektif Kajian	5
1.7	Justifikasi Kajian	6
1.8	Skop Kajian	6
1.9	Kepentingan Kajian	7
1.10	Kajian Lepas	11
1.11	Rumusan	14

**BAB KEDUA
ULASAN KARYA**

2.1	Pendahuluan	15
2.2	Prudential BSN Takaful Keluarga	18
2.2.1	Latar Belakang Prudential BSN Takaful Keluarga	18
2.2.2	Objektif Penubuhan Prudential BSN Takaful Keluarga	19
2.2.3	Pelaksanaan Sistem Prudential BSN Takaful	21

2.2.4	Majlis Pengawasan Syariah	21
2.2.5	Prudential BSN Takaful Keluarga sebagai Alternatif Kepada Prudential Insurans Hayat	25
2.3	Prudential Insurans Hayat	26
2.3.1	Latar Belakang Prudential Insurans Hayat	26
2.3.2	Objektif Menawarkan Prudential Insurans Hayat	30
2.3.3	Perlaksanaan Sistem Prudential Insurans Hayat	31
	2.3.3.1 Prinsip-Prinsip Asas Insurans	32
	2.3.3.2 Prinsip-Prinsip Kontrak Insurans	33
2.4	Insurans Hayat Menurut Perspektif Sarjana Islam	34
2.5	Perkembangan Penawaran Takaful di Malaysia	37
2.6	Kajian Persepsi: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Pelanggan	40
2.7	Rumusan	42

BAB KETIGA METODOLOGI KAJIAN

3.1	Pendahuluan	43
3.2	Rekabentuk Kajian	43
3.3	Kerangka Kajian	44
3.4	Sampel Kajian	45
3.5	Instrumen Kajian	45
3.6	Kajian Rintis	46
3.7	Rumusan	48

BAB KEEMPAT ANALISA DATA DAN DAPATAN KAJIAN

4.1	Pendahuluan	49
4.2	Analisis Latar Belakang Responden	49
4.3	Jangkaan Pengguna	58
4.4	Ujian Kebolehpercayaan	65
4.5	Ujian Kolerasi Pearson	66
4.6	Ujian Pengukuran Hubungkait Pembolehubah –Pembolehubah Tidak Bersandar Dengan Pembolehubah Bersandar	67
4.7	Rumusan	69

BAB KELIMA KESIMPULAN DAN CADANGAN

5.1	Pendahuluan	70
5.2	Perbincangan	70
5.3	Kekangan	74
5.4	Cadangan	74
5.5	Penutup	75
	Bibliografi	76

SENARAI CARTA

Carta 3.1: Taburan Responden Mengikut Jantina Bagi Analisis Kajian Rintis	47
Carta 4.1: Peratus Responden Mengikut Jantina	50
Carta 4.2: Peratus Responden Mengikut Umur	52
Carta 4.3: Peratus Responden Berdasarkan Status Perkahwinan	53
Carta 4.4: Peratus Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
Carta 4.5: Peratus Responden Mengikut Tahap Pendidikan	57
Carta 4.6: Peratus Peserta Takaful Keluarga dan Pelanggan Insuran Hayat	57

SENARAI JADUAL

Jadual 4.1 : Taburan Kekerapan Responden Mengikut Jantina & Pendapatan	50
Jadual 4.2 : Taburan Kekerapan Responden Mengikut Umur	51
Jadual 4.3: Taburan Kekerapan Responden Mengikut Status Perkahwinan	53
Jadual 4.4: Taburan Kekerapan Responden Mengikut Pendapatan Bulanan	54
Jadual 4.5: Taburan Kekerapan Responden Mengikut Pekerjaan	55
Jadual 4.6: Taburan Kekerapan Responden Mengikut Tahap Pendidikan	56
Jadual 4.7: Statistik Jantina	60
Jadual 4.8: Ujian Sampel Tidak Bersandar Bagi Jantina	60
Jadual 4.9: Kumpulan Statistik	62
Jadual 4.10: Ujian Sampel Tidak Bersandar	62
Jadual 4.11: Ujian Analisis Varians Sehala (<i>One-Way ANOVA</i>) Untuk Pengaruh Terhadap Pendidikan Terhadap Kedua-Dua Produk Tersebut	63
Jadual 4.12: Ujian Analisis Varians Sehala (<i>One-Way ANOVA</i>) Untuk Pengaruh Terhadap Status Terhadap Kedua-Dua Produk Tersebut	64

Jadual 4.13: Ujian kebolehppercayaan terhadap pembolehubah	66
Jadual 4.14: Kolerasi Di antara Pembolehubah	67
Jadual 4.15: Analisa Regresi Keputusan Keseluruhan Kajian	68

SENARAI KEPENDEKKAN

BNM	Bank Negara Malaysia
BSN	Bank Simpanan Nasional
CPI	Consumer Price Index
GDP	Gross Domestic Product
KLCI	Kuala Lumpur Composite Index
MPS	Majlis Penasihat Syariah
PAMB	Prudential Assurance Malaysia (Berhad)
SPI	Skim Perbankan Islam
UniMAP	Universiti Malaysia Perlis
FOMCA	Gabungan Persatuan-Persatuan Pengguna Malaysia

BAB PERTAMA

PENGENALAN

1.1 Pendahuluan

Tidak jelas bila sebenarnya amalan takaful atau aktiviti seperti insurans wujud, namun berdasarkan bukti yang kukuh aktiviti seumpama ini telah diamalkan sebelum kelahiran Nabi Muhammad S.A.W. Amalan yang diamalkan dalam sistem perkauman Arab pada masa tersebut dikenali sebagai *al-Aqilah*. Dalam amalan *aqilah*, sekiranya terdapat ahli daripada sesuatu kaum dibunuh oleh kaum lain, keluarga mangsa mempunyai hak untuk menuntut *diyat* atau wang nyawa. Ini bermakna orang yang membunuh tersebut seharusnya bersedia untuk menyumbangkan sebahagian wangnya kepada keluarga mangsa atas kesalahan membunuh tersebut. Ibn. Abidin (1784 – 1936) adalah sarjana Islam pertama yang mengeluarkan makna, konsep dan peraturan asas berkaitan dengan kontrak secara Islam (Klingmuller, 1969).

Takaful adalah suatu cara penginsuranaan yang berlandaskan prinsip *syarak*. Istilah takaful diambil daripada bahasa Arab iaitu *al-Kafalah* yang bererti jaminan. Takaful adalah pakatan satu kumpulan untuk saling jamin menjamin dan tolong menolong antara satu sama lain. Takaful ditubuhkan bagi menyediakan satu cara penginsuranaan yang halal di sisi Islam di mana ia bukan sahaja kepada umat Islam malahan kepada semua kaum masyarakat lain. Akta Takaful 1984 telah diluluskan oleh Parlimen pada 15 November 1984 di mana ia merupakan nadi dokumen dalam penyelenggaraan operasi syarikat takaful di Malaysia.

The contents of
the thesis is for
internal user
only

Bibliografi

- Ahmad Baharul-Ulum, Z. K. and Yaakob, R. (2003). *Life Insurance's Demand: Role Played by Economic Variables – A Malaysian Case*. Proceedings from the International Conference: Asia Pacific Business Environment: Innovative Responses to Regional Events. Selangor, Malaysia.
- Ahmed and Rukhsar.(2004). *A market Study of Takaful Industry Research Scholar in Islamic Economics & Finance*. Insurance Journal.
- Atiquzzafar, Tahir Mansoori & Hafiz Muneeb Ahmed (1996). *Insurance from Islamic perspective, a review of unresolved issues*. Islamabad: Institute of Policy Studies.
- Ayub and Muhammad(2004). *An Introduction to Takaful, an alternative to insurance*. Islamic Banking Department, State Bank of Pakistan.
- Aziz, Z. (2003).*Building a Comprehensive Islamic Financial System: New Financial Opportunities*.International Conference on Islamic Insurance(Takaful): Promoting New Financial Opportunities)]. London, U.K.
- Billah M. M. (2003). *Islamic Insurance (Takaful)*. Kuala Lumpur: Ilmiah Publishers.
- Black, Kenneth, Jr. and Harold Skipper, Jr. (1994). *Life Insurance*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Cambridge International Dictionary of English. (1995). Cambridge: Cambridge University Press.
- Cargill, T. F. & Troxel, T. E. (1979). *Modeling Life Insurance Savings: Some Methodological Issues*. The Journal of Risk and Insurance, Vol. 46, No.2, 391-410.
- Chang, D. H. (1995). *Economic Analysis of The Development of Universal Life Insurance in The 1980's"*. Journal of the American Society of CLU & ChFC, 49, pp. 82-87.
- Chishti and M. A. (2004). *Takaful Vis-à-vis Mutual*. Insurance Journal.

Chua Abdullah, O. (2000). *A Critical Evaluation of Insurance And Takaful*. Proceedings from The International Conference on Takaful/Islamic Insurance, Kuala Lumpur.

Chua Y. P. (2006). *Kaedah Penyelidikan*. Shah Alam: McGraw Hill (M).

Damhoeri, K. (2000). *Relationship Expectations of the Muslim Market*. Proceedings from The International Conference on Takaful/Islamic Insurance, Kuala Lumpur.

Economic Report (2001/2002). Ministry of Finance Malaysia. Kuala Lumpur.

Family *Takaful*: It's Role In Social Economic Development And As A Savings And Investment

Fisher, O. and Taylor D. Y. (2000). *Prospects for Evolution of Takaful in The 21st Century*. [Fellows and President of Harvard University, Massachusetts, April 2000].

G. C. A. Dickson & J. T. Steele. (1981). *Elements of Insurance*. Macdonald and Evans.

Gibson J.J. (1966). *The Senses Considered as Perceptual System*. Boston: Houghton Mifflin.

Hafiz and Omar Zubair . (2000). *Takaful*. London: The Institute Of Islamic Banking And Insurance.

Hair, J. F., Babin, B., Money, A. H. and Samouel, P. (2003) *Essentials of Business Research Methods*. USA: Wiley and Sons.

Janet A. Simon, Donald B. Irwin and Beverly A. Drinnien. (1987). *The Search for Understanding: Maslow's Hierarchy of Needs*. New York: West Publishing.

John R. Schermerhorn, G. Hunt and Richard N. Osborn. (2006). *Organizational Behavior*. London: John Wiley & Sons.

Kamus Dewan Edisi Ketiga. (2000). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

- Kazmi, Aqdas Ali Dr. (2004). *Islamic Economics & the Debate on Interest*. News International.
- Kenneth J. Arrow. (2001). *Insurance, Risk and Resource Allocation in Foundations of Insurance Economics*. Boston: Kluwer Academic Publishers.
- Khan, and Ahmad Ali. (2004). *Difference Between Islamic and Conventional Insurance*. Insurance Journal.
- Khandia and Abdur Rahman. (2003). *Takaful an Insurance System Based on Principles of Shariah (Al-Mudharaba Model)*. Insurance Journal.
- Klingmuller & Earnest. (1969). *The Concept and Development of Insurance in Islamic Countries*. Islamic Culture, Vol. 43, January.
- Liaquat A. K. (2007). *Meltdown in American Markets (An Islamic Perspective)*. Kansas : Washburn University in Topeka.
- Maas, P. (1994) *Insuring The Future*. Business Latin America, 29, 2, 1994.
- Mohd F. Y. (1996). *Takaful : Sistem Insurans Islam*. Kuala Lumpur : Utusan Publications & Distributors.
- Muhammad Amin, Ibnu Abidin, 1983, Hasyiah Ibnu Abidin, Vol.4, Cairo, Matba'ah al-Halabi, P.362.
- Outreville, J. F. (1996) *Life Insurance Markets in Developing Countries*. Journal of Risk & Insurance, 63(2), 263.
- Prof.Dr.Wahbah al-Zuhayli, al-Fiqh al-Islami wa A'dillatuhu, Juz.10, Beirut, Dar al-Fikr, P.7603.
- Redzuan, Hendon and Yaakop, Rubayah (2004). *Factors Affecting the Life Insurance Demand in Malaysia*. Proceedings The Malaysian Finance Association, 6th Annual Symposium, Langkawi.
- Richard L. Gregory. (1970). *Knowledge in Perception and Illusion*. London: Duchworth.

Sadiq and Muhamed Chaudhry. (1995). *Islamic Insurance (Takaful) Concept and Practice*. Insurance Journal.

Salahi and Adil. (1990). *Islam in Perspective*. Arab News.

Takaful Annual Report (1995-2003). Kuala Lumpur: Central Bank of Malaysia.

Takaful Malaysia Annual Report (1995-2003). Kuala Lumpur: Syarikat Takaful Malaysia.

Takaful Nasional Annual Report (1995-2003). Kuala Lumpur: Syarikat Takaful Nasional.

Wahbah al-Z. (1980). *AL-FIQH AL-ISLAMI WA ADILLATUHU* . Damsyik: Dar al-Fikri.

Wan Jemizan Wan Deraman. (2009). Operasi Takaful di Malaysia. *Utusan Malaysia*, 29 Julai 2009.

Yon B. W. A. (2004). *Takaful: An Option to Conventional Insurance – A Malaysian Perspective*. Kuala Lumpur

Yusuf al-Qaradawi. (1997). *The Lawful and The Prohibition in Islam*. Terj..K. al-Hibawi, M. Siddiqi and S. Shukri. Cairo: Al-Falah Foundation For Translation, Publication and Distribution.

Zafar and Dilshad. (2004). *Islamic Insurance*. Insurance Journal.

Zuriah Abdul Rahman. (2008) *Family Takaful: Its Role in Social Economic Development and as a Savings and Investment Instrument in Malaysia - an extension*. Jurnal Syariah, 16 (1). pp. 89-105. ISSN 0128 - 6730

Sumber dari laman web:

www.bernama.com

www.bnm.gov.my

www.cancer-fight.com

www.fomca.org.my

www.insuransinfo.com.my

www.liam.org.my

www.limra.com

www.myhealth.gov.my

www.prudentialcorporation-asia.com

www.takaful2u.net.my

www.utusan.com.my

www.bharian.com.my